Memoria institucional 2019

coaarom

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Romana

INDICE

Presentación	3
Miembros del consejo directivo	4
Filosofía Corporativa	5
Estructura de Cargos	6
Objetivos De La Estrategia Nacional De Desarrollo y Objetivos de Desarrollo Sostenible	8
Cuadro De Indicadores	9
Presupuesto financiero	11
Libre acceso a la información	16
Dirección comercial	20
Desempeño Del Plan Operativo Anual - Poa 2019	26
Anexos	44

PRESENTACIÓN

El año 2019 fue un año de avances para la Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Romana, COAAROM, con la ejecución de un presupuesto de **RD$241,491,076.00** se llevaron a cabo una serie de eventos que fortalecieron la institución a través de las ejecutorias en materia de, transparencia, la puesta en ejecución de la Ley de Compras y Contrataciones, la aplicación de la Ley de Libre Acceso a la Información, la inclusión de informaciones de carácter financiero en el portal de Datos Abiertos, la conformación de los Comité de Ética Pública, considerable avances en el desarrollo de los Manuales de Procesos y Procedimientos, el logro de cifras records en materia de recaudo, la instalación de nuevos medidores, el reordenamiento catastral en diferentes zonas, la ejecución de proyectos de distribución de agua potable, la expansión de redes de distribución con los cuales se logró mejorar la calidad de vida de los habitantes de diferentes sectores del municipio de Villa Hermosa y La Romana.

Los resultados mostrados, presentan una visión integral de gestión basada en la eficientización y administración de recursos que la COAAROM ha ejecutado, siguiendo pautas establecidas por el Ministerio de Economía, Planificación y Desarrollo, el Ministerio de Administración Pública, el Ministerio de la Presidencia, entre otras dependencias que dan seguimiento a los indicadores en el ranking que monitorea el SISMAP sobre las Metas Presidenciales.

Durante 6 años la institución ha experimentado múltiples cambios a nivel de infraestructura, social, y en cuanto a su desempeño económico, cambios estos que se reflejan en los Centros de Atención Al Usuario, Call Center, Rescate de pozos y reparación Tanques de Almacenamientos agua potable, recuperación de bienes inmuebles, actualización de la Contabilidad Patrimonial, Recuperación del Parque Vehicular, Aumento Salarial y establecimiento de incentivos, así como también Desarrollo e implementación de nuevas tecnologías, el desarrollo de la Macro y Micro

medición, la construcción de mini acueductos, aumento de la cobertura de agua potable, el fortalecimiento institucional; la creación de la COOP COAAROM, la elaboración del Plan Estratégico Institucional, entre otras acciones que nos encaminan a convertir a la institución en un referente de gestión.

Miembros del consejo directivo

Lic. Francisco A. Micheli Pablo
PRESIDENTE

Arq. Manuel de Jesús Cedeño
DIRECTOR GENERAL

Dr. Teodoro Ursino Reyes
GDOR. PROVINCIAL

Dr. José Reyes
ALCALDE MUNICIPIO
DE LA ROMANA

Lic. Freddy Johnson
ALCALDE MUNICIPIO
DE VILLA HERMOSA

Licda. Estela Ozuna
ALCALDESA MUNICIPIO
DE GUAYMATE

Dr. Gilberto Cedeño
REPR.CENTRAL ROMANA

Dr. Luis Armando Muñoz Bryan
REPR. CÁMARA DE COMERCIO

Lic. Bolivar de la Rosa
REPR.DE INAPA

Licda. Yokaira Santana de Baéz
SECRETARIA DEL CONSEJO
DE DIRECTORES

FILOSOFIA CORPORATIVA

VISIÓN

Lograr la cobertura total del agua potable y saneamiento en la Provincia de La Romana, mediante una gestión ética y sostenible de los recursos, que nos conviertan en una institución líder del sector.

MISIÓN

Garantizar de forma integral el agua potable y alcantarillado sanitario de la Provincia de La Romana, con un enfoque en la preservación del medio ambiente.

VALORES

VOCACION DE SERVICIO: Compromiso real de ayudar dando oportuna y esmerada atención a los requerimientos y trabajos encomendados.

TRABAJO EN EQUIPO: Esfuerzo íntegro y responsable de todos los colaboradores para alcanzar un objetivo en común.

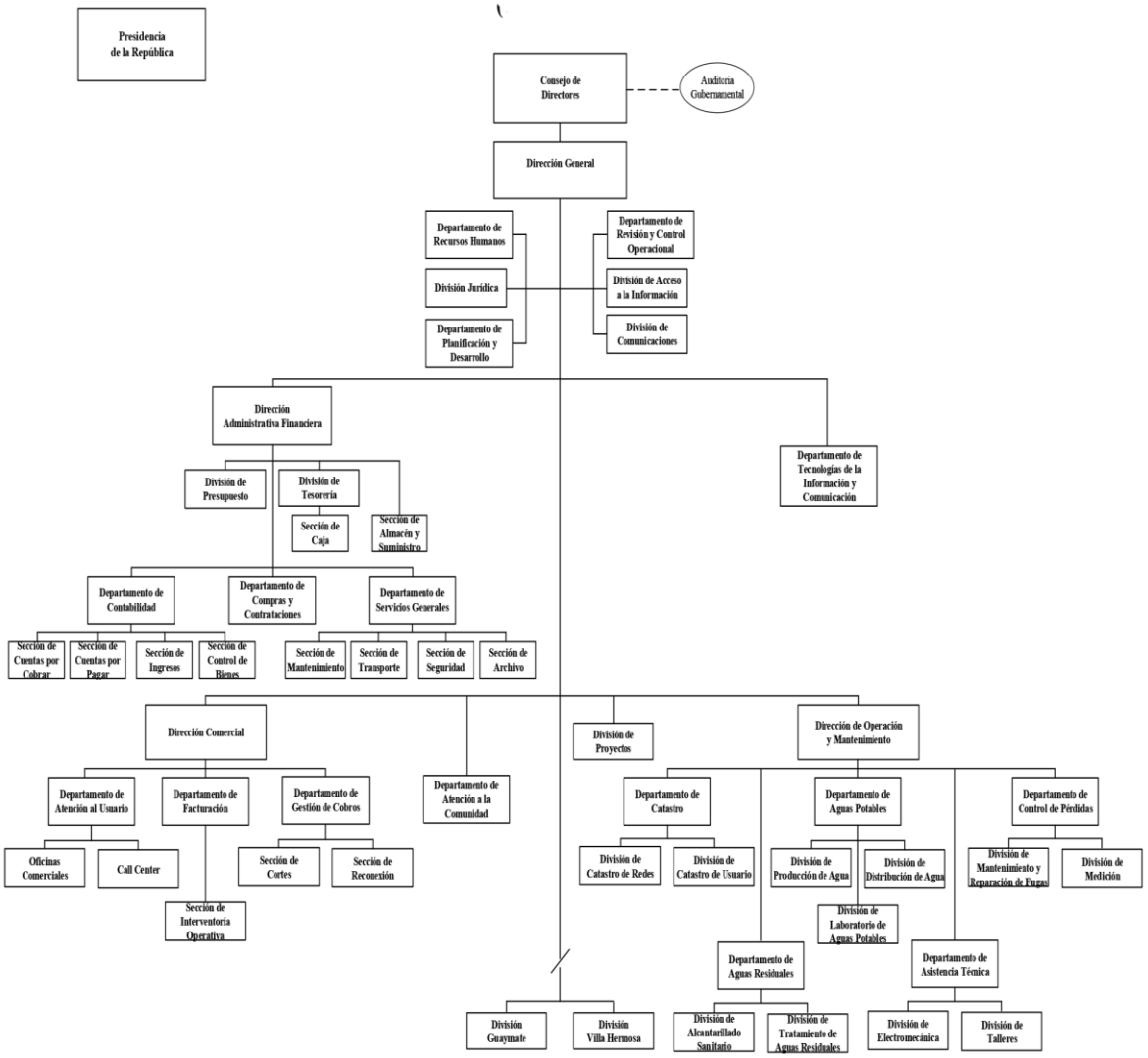
TRANSPARENCIA: Prudencia en el manejo de las informaciones y las operaciones de la Corporación.

RESPETO: Consideración, trato y empatía que asumo ante nuestros compañeros, clientes y el medio ambiente

POLITICA DE CALIDAD

En COAAROM nos comprometemos en satisfacer la demanda de agua potable y alcantarillado sanitario de los usuarios, cumpliendo con las regulaciones aplicables, apoyados en un personal calificado que mantiene la mejora continua en los procesos y servicios.

ESTRUCTURA ACTUAL



OBJETIVOS DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO Y OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLES DEL PLANETA

OBJETIVO 2.5.2 DE LA ESTRATEGIA NACIONAL DE DESARROLLO 2030

2.5.2 *Garantizar el acceso universal a servicios de agua potable y saneamiento, provistos con calidad y eficiencia.*	**2.5.2.1** Desarrollar el marco legal e institucional de las organizaciones responsables del sector agua potable y saneamiento, para garantizar la provisión oportuna y de calidad, así como la gestión eficiente y sostenible del servicio.
	2.5.2.2 Transformar el modelo de gestión de los servicios de agua potable y saneamiento para orientarlo hacia el control de la demanda que desincentive el uso irracional y tome en cuenta el carácter social de los servicios mediante la introducción de mecanismos de educación y sanción.
	2.5.2.3 Desarrollar nuevas infraestructuras de redes que permitan la ampliación de la cobertura de los servicios de agua potable, alcantarillado sanitario y pluvial, tratamiento de aguas servidas y protección del subsuelo, con un enfoque de desarrollo sostenible y con prioridad en las zonas tradicionalmente excluidas.
	2.5.2.4 Garantizar el mantenimiento de la infraestructura necesaria para la provisión del servicio de agua potable y saneamiento y la disposición final de residuos.
	2.5.2.5 Desarrollar una conciencia ciudadana sobre el ahorro, conservación y uso racional del recurso agua y el desecho de los residuos sólidos.
	2.5.2.6 Incentivar la creación de cooperativas para la administración de acueductos rurales de agua potable y de servicios de saneamiento en zonas urbanas o rurales que lo requieran.
	2.5.2.7 Garantizar el suministro adecuado y oportuno de agua potable y el acceso a campañas de saneamiento a poblaciones afectadas por la ocurrencia de desastres.

OBJETIVOS 3, 6, 13, 14 y 15 DE LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLES DEL PLANETA.

CUADRO
DE INDICADORES

AVANCES EN LA MEDICIÓN DE LOS INDICADORES DEL SISTEMA DE MONITOREO Y MEDICION DE LA GESTION PÚBLICA.

Histórico de Ranking

2018

105	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de la Romana	62.96 %

2019

87	Corporación del Acueducto y Alcantarillado de la Romana	82.13 %

Ranking del Sector APS (Agua Potable y Saneamiento)

Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santo Domingo	89.70%
Instituto Nacional de Aguas Potables y Alcantarillados	88.19%
Corporación del Acueducto y Alcantarillado de La Vega	85.48%
Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Moca	83.00%
Corporación del Acueducto y Alcantarillado de la Romana	**82.13%**
Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Puerto Plata	81.11%
Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Boca Chica	81.04%
Corporación del Acueducto y Alcantarillado de Santiago	77.74%

Sistema de indicadores

INSTITUCIONES	RESULTADO		SISTEMA DE INDICADORES					
	METAS	OBRAS	SISMAP	ITICGE	NOBACI	CUMPLIMIENTO DE LA LEY 200 04	GESTION PRESUPUESTARIA	CONTRATACIONES PÚBLICAS
CORPORACIÓN DEL ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA ROMANA	NO APLICA	0%	83%	67%	81%	89%	NO EVALUADO	60%

PRESUPUESTO FINANCIERO

PRESUPUESTO DE INGRESOS 2019

INSTITUCION: CORPORACION DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA ROMANA

CODIGO:618

Año: 2019

CLASIFICACIÓN DE INGRESOS					DENOMINACIÓN	FUENTE	FONDO	ORGANISMO FINANCIADOR	INST. OTORGANTE	2019
TIPO	CONCEPTO	CUENTA	SUBCUENTA	AUX.						
1	**4**	**1**			**TRANFERENCIAS CORRIENTES**	**10**	**0100**	**100**	**0207**	**127.491.076,00**
1	**4**	**1**	**2**		**TRANFERENCIAS/APORTACIONES RECIBIDAS DEL GOBIERNO CENTRAL NACIONAL**	**10**	**0100**	**100**	**0207**	**87.491.076,00**
1	4	1	2	01	DEL GOBIERNO CENTRAL NACIONAL	10	0100	100	0207	87.491.076,00
1	**4**	**2**			**TRANSFERENCIA DE CAPITAL**	**10**	**0100**	**100**	**0207**	**40.000.000,00**
1	**4**	**2**	**2**		**TRANFERENCIAS/APORTACIONES RECIBIDAS DEL GOBIERNO CENTRAL NACIONAL**	**10**	**0100**	**100**	**0207**	**40.000.000,00**
1	4	2	2	01	DEL GOBIERNO CENTRAL NACIONAL	10	0100	100	0207	40.000.000,00
1	**5**	**2**	**2**		**OTROS INGRESOS**	**30**	**9995**	**102**	**0000**	**114.000.000,00**
1	**5**	**2**	**2**		**VENTA DE SERVICIOS DEL ESTADO**	**30**	**9995**	**102**	**0000**	**114.000.000,00**
1	5	2	2	03	VENTA DE AGUA Y SANIAMIENTO	30	9995	102	0000	114.000.000,00
TOTAL DE INGRESOS										**241.491.076,00**

Responsable del Registro y Sello

Firma Responsable y Sello de la Institucion

CONSOLIDADO DE GASTO POR PROGRAMA Y ACTIVIDAD

INSTITUCION:CORPORACION DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA ROMANA

CODIGO: 6108 AÑO : 2019

IMPUTACION PRESUPUESTARIA						PRESUPUESTO 2019
PROG.	PRODUCTO	PROY.	ACT./OBRA	. GEOG.	FUNC.	
				7		
01	00	00	0001	080101	4.1.3	33.134.261,00
			0002	080101	4.1.3	28.886.589,00
						62.020.850,00
03	00	00	0001	080101	4.1.3	14.610.581,00
						14.610.581,00
11	01	00	0001	080101	4.1.3	26.546.250,00
	01		0002	080101	4.1.3	31.059.745,00
	02		0001	080101	4.1.3	20.214.745,00
	03		0001	080101	4.1.3	645.000,00
		12518	0051	080101	4.1.3	7.000.000,00
		5802	0051	080101	4.1.3	10.000.000,00
		5628	0051	080101	4.1.3	3.000.000,00
		12533	0051	080101	4.1.3	20.000.000,00
						118.465.740,00
12	00	00	0001	080101	4.1.3	9.303.977,00
						9.303.977,00
13	00	00	0001	080101	4.1.3	36.389.928,00
						36.389.928,00
98	00	00	0000	080101	4.5.10	700.000,00
						700.000,00
TOTAL GENERAL						**241.491.076,00**

Responsable del Registro

Sello y

Responsable del Registro

Sello y

ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA COAAROM
2019

Capítulo	**6108**	**CORPORACION DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA ROMANA**
Subcapítulo	**01**	**CORPORACION DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA ROMANA**

Programa	Producto	Proyecto	Actividad/Obra	Nombre	Indicador de Producto	Clasificación Funcional	Unidad Responsable
01				ACTIVIDADES CENTRALES		3.1.02	DIRECCION GENERAL
	00			N/A			
		00		N/A			
			0001	DIRECCIÓN Y CORDINACIÓN			Administración General
			0002	ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS			Dirección Administrativa y Financiera
03				ACTIVIDAD COMÚN		4.1.03	DIRECCÓN DE OPERACIONES
	00			N/A			
			0001	Gestión para la ampliación, mantenimiento y mejoramiento de los sistemas de agua potable y saniamiento en los programas 11 y 12			Departamento de mantenimiento de redes
11				ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE		4.1.03	DIRECCIÓN DE OPERACIONES
	01			ACCIÓN COMÚN			
		00	0001	Dirección y Cordinación			Dirección de Operacción y Mant.
			0002	Producción de Agua Potable.			Departamento de producción
	02			RESIDENTES DE VIVIENDAS DE LA PROVINCIA DE LA ROMANA CON ABASTECIMIENTO DE AGUA POTABLE A TRAVÉS DE LA RED PÚBLICA.	% Viviendas con servicio de agua potable a través de la red pública		
			0001	Agua potable distribuida a través de la red pública.			Departamento de Distribución de agua potable
	03			ESCUELAS,HOSPITALES,EMPRESAS Y VIVIENDAS UBICADAS EN LA PROVINCIA DE LA ROMANA CON ABASTECIMIENTO A TRAVÉS DE CAMIONES CISTERNAS.	Cantidad de viviendas, escuelas, empresas y hospitales con tanqueo realizado.		
			0001	Abastecimiento de agua a escuelas, hospitales, empresas y viviendas a través de camiones cisternas.			Departamento de Distribución de agua potable
12				SANIAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS RESIDUALES		3.1.03	DIRECCIÓN DE OPERACIONES
	02			RESIDENTES EN VIVIENDAS DEL MUNICIPIO DE GUAYMATE CON SERVICIO DE RECOLECCIÓN DE AGUAS RESIDUALES A TRAVÉS DE LA RED DE ALCANTARILLADO SANITARIO.	% Viviendas con servicios de recoleccion de agua residuales.		
			0001	Aguas residuales recolectadas			Departamento de Producción
13				GESTIÓN COMERCIAL		4.1.03	DIRECCIÓN COMERCIAL
	02			RESIDENTES DE LA PROVINCIA DE LA ROMANA RECIBEN ATENCIÓN A LAS SOLICITUDES DE SERVICIOS COMERCIALES DE CONFORMIDAD CON EL TIEMPO DE RESPUESTA ESTABLECIDO.	% De clientes atendidos en tiempo de respuesta.		
			0001	Gestión de servicios Comercial			Departamento de Atención al Usuario
96				Deudas Pública y Otras Operaciones Financieras			

			0001	Amortizacion de la deuda pública		0.0.00	Dirección General
			0002	Intereses de la deuda pública		5.1.01	Dirección General
98				Administración de Contribuciones Especiales			
99				Administración de Activos, Pasivos y Transferencias.			

¡Error ! Vínculo no válido

.

PRESUPUESTO DE INGRESOS 2019

INSTITUCION: CORPORACION DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE LA ROMANA

CODIGO:6108

10

AÑO:

2019

CLASIFICACIÓN DE INGRESOS					DENOMINACIÓN	FUENTE	FONDO	ORGANISMO FINANCIADOR	INST. OTORGANTE	PRESUPUESTO 2019
TIPO	CONCEPTO	CTA	SUB-CTA	AUX.						
1	**4**	**1**			**TRANFERENCIAS CORRIENTES**	**10**	**0100**	**100**	**0207**	**127.491.076,00**
1	**4**	**1**	**2**		**TRANFERENCIAS/APORTACIONES RECIBIDAS DEL GOBIERNO CENTRAL NACIONAL**	**10**	**0100**	**100**	**0207**	**87.491.076,00**
1	4	1	2	1	DEL GOBIERNO CENTRAL NACIONAL	10	0100	100	0207	87.491.076,00
1	**4**	**2**			**TRANSFERENCIA DE CAPITAL**	**10**	**0100**	**100**	**0207**	**40.000.000,00**
1	**4**	**2**	**2**		**TRANFERENCIAS/APORTACIONES RECIBIDAS DEL GOBIERNO CENTRAL NACIONAL**	**10**	**0100**	**100**	**0207**	**40.000.000,00**
1	4	2	2	1	DEL GOBIERNO CENTRAL NACIONAL	10	100	100	0207	40.000.000,00
1	**5**	**2**	**2**	**03**	**OTROS INGRESOS**	**30**	**9995**	**102**	**0000**	**114.000.000,00**
1	**5**	**2**	**2**	**03**	**VENTA DE SERVICIOS DEL ESTADO**	**30**	**9995**	**102**	**0000**	**114.000.000,00**
1	5	2	2	03	VENTA DE AGUA Y SANIAMIENTO	30	9995	102	0000	114.000.000,00
TOTAL DE INGRESOS										**241.491.076,00**

Responsable del Registro y Sello

Responsable del Registro y Sello

LIBRE ACCESO A LA INFORMACION

INFORME DE LA OFICINA DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION PUBLICA

1. Cantidad de solicitudes respondidas / cantidad de solicitudes recibidas.

Recibimos siete solicitudes de información en nuestra oficina de Acceso a la Información durante los meses Enero-Octubre 2019.

2. Cantidad de solicitudes con mediación o en conflictos, resueltas.

Recibimos mediante oficina dos solicitudes.

A través el portal único de solicitud de información pública (SAIP) recibimos cuatro solicitudes.

Seis de ellas respondidas en un plazo menor a 15 días laborables tal como establece La Ley General de Libre Acceso a la Información Pública no. 200-04 en su Art. 8.

Una solicitud cerrada sin generar respuesta por falta de datos del ciudadano que realiza la solicitud, esta acción se realiza con el ampara del Art. 7 párrafo 1 de la Ley 200-04.

3. Número de solicitudes recibidas según sector o tema (Nómina, compras, finanzas, legales, Etc.).

Detalle de las solicitudes:

SOLICITUDES RECIBIDAS	
TEMAS	CANTIDAD
Legal	0
Finanzas	0
Presupuesto	1
Nomina	0
Estadísticas	0
Declaraciones juradas	0
Compras y Contrataciones	1
Proyectos	0

Datos técnicos de la institución o/y Otros.	5

4. Calificaciones obtenidas de las evaluaciones del sub portal de transparencia durante el 2019.

Calificaciones obtenidas durante 2019 sub portal de transparencia										
Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
2.5	2.5	2.5	3	71.5	89.5	96	95	89.5	97	98

5. Cantidad de Datos liberados y actualizados disponibles en el portal de Datos Abiertos.

Los datos liberados en el portal de Datos abiertos son actualizados mensualmente y consisten en:

- Estadísticas de Recaudación
- Estadísticas de Facturación
- Estadísticas de Reconexión

6. Cantidad de declaraciones Juradas publicadas / Cantidad de obligados a declaraciones juradas de su institución.

Los sujetos obligados de nuestra institución y de los cuales poseemos las declaraciones juradas publicadas en el portal de transparencia con protección de datos personales:

- Directora Adm. y Financiera. Licda. Dominga Güilamo
- Director General, Arq. Manuel de Jesús Cedeño

- Encargada de Compras, Licda. Ersivia de Aza.

7. Porcentaje de cumplimiento del Plan de la CEP y/o calificación enviada por DIGEIG.

Cumplimiento del plan de trabajo de la CEP:

- Colocación y administración de buzones de denuncias.
- Charlas, concientizaciones y entrega de brochures sobre principios éticos.
- Firma de acuerdo y compromiso de cumplir con lo establecido en el código de ética.
- Conformación de la nueva CEP, fecha de certificación: 21 de Octubre 2019

DIRECCION COMERCIAL

LA DIRECCION COMERCIAL está compuesta por las siguientes áreas;

- Departamento de Catastro de usuarios.
- Departamento de facturación.
- Departamento de Atención al cliente.
- Departamento de Call Center
- División de cobros.
- Área de Villa Hermosa.

Generalidades:

En este informe se presentan de manera resumida los avances de los siguientes temas:

1- Departamento de catastro de usuarios, realizando un giro de proporción mayor con el complemento de su personal de campo y la realización de inspecciones masivas y actualización de los diferentes sectores que componen nuestro catastro de usuario específicamente la modificación del sector 19 y la subdivisión y creación del sector 7, los cuales fueron realizadas 5,946 inspecciones masivas y 1,767 puntuales.

2- Facturación experimenta un crecimiento en las tomas de lecturas de medidores respecto al 2018, para 7,030 y una facturación ascendente a RD$180, 581,473.00.

3- Nuestro centro de tele asistencia (CALL CENTER) presenta un crecimiento en cuanto de RD$ 5, 156,865.00, un poco más de medio millón de pesos respecto al año 2018; igual crecimiento en cantidad de pagos y nuevos usuarios, esto afirma la confianza de nuestro cliente en esta plataforma. El centro realizo durante el pasado año un total de 19,297 contactos telefónicos a ciudadanos usuarios.

4- Atención al usuario, mediante la encuesta de clima, mostró resultados favorables sobre niveles de satisfacción del usuario, manteniendo los estándares por encima de un 95% en los siguientes atributos: amabilidad, fiabilidad, y profesionalidad.

5- La división de cobros como soporte matriz de la recaudación a través de la implementación del reparto de avisos de cortes, ha logrado una menor ejecución en cantidad de cortes y más pagos, ya que el promedio de pagos respecto al 2018 fue de 11,987 pagos y para 2019 alcanza los 12,522 pagos mensuales.

6- La gestión de Villa Hermosa con la inyección de dos brigadas ha logrado una recaudación récord ya que de un promedio mensual de RD$600,000.00 pesos, para el 2019, logró recaudación por encima de RD$ 1,3000.000.00

DESARROLLO DE LA GESTION

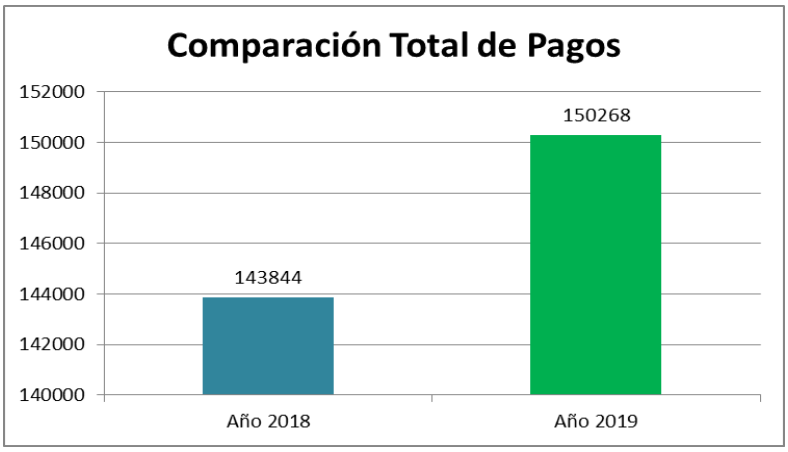
La dirección comercial durante el año 2019 y de acuerdo a las metas propuestas, presentó avances significativos, como también las metas que no pudimos cumplir.

DETALLE DE ACTIVIDADES POR ÁREAS DEL AÑO 2019								
ESTRATEGIA	ACTIVIDAD	META 2019	TRIMESTRE				TOTAL	% DE AVANCE
			1	2	3	4		
INCREMENTAR RECAUDACION	Crear brigadas de corte	4	2			2	4	100%
	Instalación de Medidores	1000	0	0	241	0	0	24%
	Establecimientos de puntos de pagos	4	1	2		1	4	100%
PORCENTAJE RECAUDACION	RESPECTO A LA FACTURACION	72%	67.64	63.26	64,43	66,55	65.47	93%

MES	MONTO COBRADO 2019	PAGOS 2019	
Ene	10.108.343,00	12.453	
Feb	9.557.295,00	11.899	
Mar	10.175.032,00	13.168	
Abr	9.034.265,00	11.704	
May	10.410.258,00	13.337	
Jun	9.002.999,00	11.742	
Jul	10.568.520,00	13.070	
Ago	10.024.521,00	12.655	
Sep	9.074.574,00	11.680	
Oct	10.531.717,00	13.382	
Nov	9.389.658,00	11.978	
Dic	**10.350.252,00**	13.200	
	118.227.434,00	**150.268,00**	**PAGOS**
	9.852.286,17	12	**MESES**

Presentamos como avance respecto al 2018 un incremento en los pagos de 143,844 a la cantidad de 150,268, para un promedio de 12,522 pagos por mes.

Durante el año 2019 la meta a cumplir es de RD$114, 000,000.00, para una gestión de cobro mensual de RD$ 9, 500,000.00 mensual, superado ese monto ya que la cobranza para EL 2019 fue de RD$118, 227,432.00 y el promedio de RD$ $9, 852,286.00 mensual.



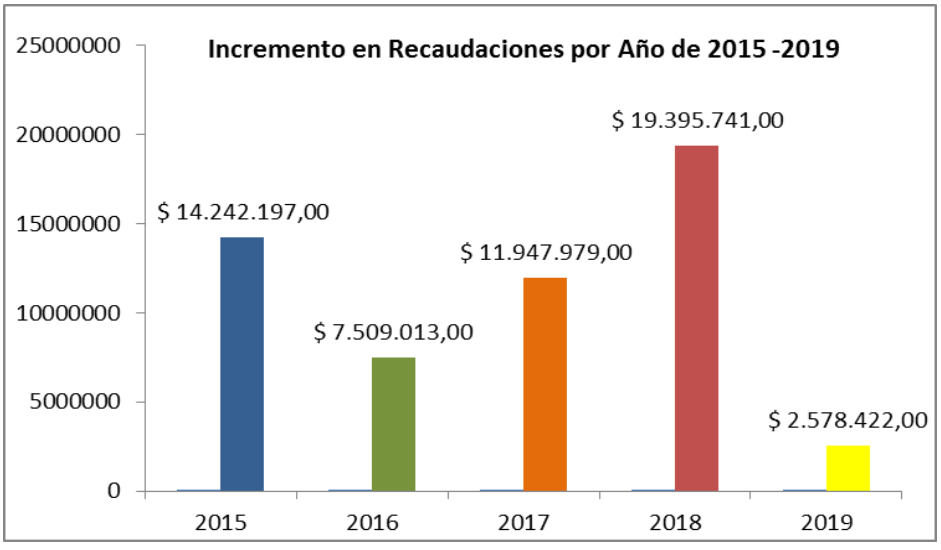
Fuente: Dirección Comercial

Cuadro Comparativo de las recaudaciones por mes y año

Mes	Recaudo 2014	Recaudo 2015	Recaudo 2016	Recaudo 2017	Recaudo 2018	Recaudo 2019
Enero	$ 4.630.799,00	$ 5.079.256,00	$ 6.023.313,00	$ 7.036.447,00	$ 9.626.218,00	$ 10.108.343,00
Febrero	$ 3.964.985,00	$ 5.025.044,00	$ 6.072.880,00	$ 6.178.956,00	$ 8.538.612,00	$ 9.557.295,00
Marzo	$ 4.179.804,00	$ 6.426.260,00	$ 7.040.467,00	$ 7.706.140,00	$ 9.632.732,00	$ 10.175.032,00
Abril	$ 5.430.713,00	$ 6.103.730,00	$ 7.076.201,00	$ 6.569.873,00	$ 9.353.025,00	$ 9.034.265,00
Mayo	$ 6.165.898,00	$ 6.264.776,00	$ 6.274.132,00	$ 7.069.343,00	$ 9.856.469,00	$ 10.410.258,00
Junio	$ 5.587.601,00	$ 7.189.644,00	$ 7.013.505,00	$ 8.316.663,00	$ 9.805.444,00	$ 9.002.999,00
Julio	$ 5.933.558,00	$ 7.177.766,00	$ 7.247.216,00	$ 9.140.680,00	$ 10.055.880,00	$ 10.568.520,00
Agosto	$ 5.022.963,00	$ 7.111.040,00	$ 7.503.093,00	$ 9.503.498,00	$ 9.884.226,00	$ 10.024.521,00
Septiembre	$ 5.255.956,00	$ 7.020.817,00	$ 7.547.149,00	$ 8.525.354,00	$ 8.833.676,00	$ 9.074.574,00
Octubre	$ 5.435.466,00	$ 6.615.896,00	$ 7.537.410,00	$ 8.621.729,00	$ 10.667.002,00	$ 10.531.717,00
Noviembre	$ 4.730.486,00	$ 6.058.882,00	$ 7.155.194,00	$ 8.012.460,00	$ 9.308.602,00	$ 9.389.658,00
Diciembre	$ 6.215.853,00	$ 6.723.168,00	$ 7.814.732,00	$ 9.572.128,00	$ 10.087.126,00	$ 10.350.252,00
Total	**$ 62.554.082,00**	**$ 76.796.279,00**	**$ 84.305.292,00**	**$ 96.253.271,00**	**$ 115.649.012,00**	**$ 118.227.434,00**

Superando por segundo año consecutivo la meta de más de RD$ 100 millones de recaudación anual.

Fuente: Dirección Comercial



Fuente: Dirección Comercial

Crecimiento de Recaudaciones Porcentualmente 2015-2019

2015	22,80%
2016	9,80%
2017	14,20%
2018	20,20%
2019	2,20%

Durante el periodo 2014 al 2019, la gestión de ingresos por recaudos experimento un crecimiento de un **89%,** entre lo que se recaudaba en 2014, a lo recaudado en el periodo actual del año 2019, equivalente a **RD$55,673,352.00,** representando esto un avance significativo en el saneamietno de las cartera de cuentas a traves de gestión de cobros.

CONCLUSIONES

La Dirección comercial considera el año 2019, como un año de crecimiento y de poner las vigas y columnas sobre una zapata que desde el 2014 viene realizando las grandes transformaciones par un mejor servicio en todos los niveles, capacitando al personal de atención al usuario, caja, los centros de atención al usuario (CAU), gestión de cobros, en áreas como servicio al cliente, gestión de quejas y manejo de conflictos, entre otros.

Para el año 2020, tenemos como norte, continuar saneando la cartera de usuarios, recuperando cuentas, aumentando los ingresos por cobro, remisión de facturas digital, , a la vez esto contribuirá a la reducción de impresión y uso de papel como parte de nuestro compromiso de nuestra agenda verde.

DESEMPEÑO DEL PLAN OPERATIVO ANUAL (POA 2019)

1. INTRODUCCION POA - 2019

La evaluación de desempeño de las áreas de la COAAROM para el periodo Enero-Diciembre-2019. Este proceso de evaluación tiene como objetivo comparar el desempeño de las ejecutorias de las Direcciones y departamentos con respecto al cumplimiento de los productos programados para el periodo evaluado de acuerdo al plan operativo anual puesto en ejecución en Enero-2019.

Estructura del Informe:

- Análisis del Desempeño Institucional
- Análisis del Desempeño por Eje Estratégico
- Análisis de Desempeño por Área
- Anexo, POA 2019

Direcciones y Departamentos son los siguientes:

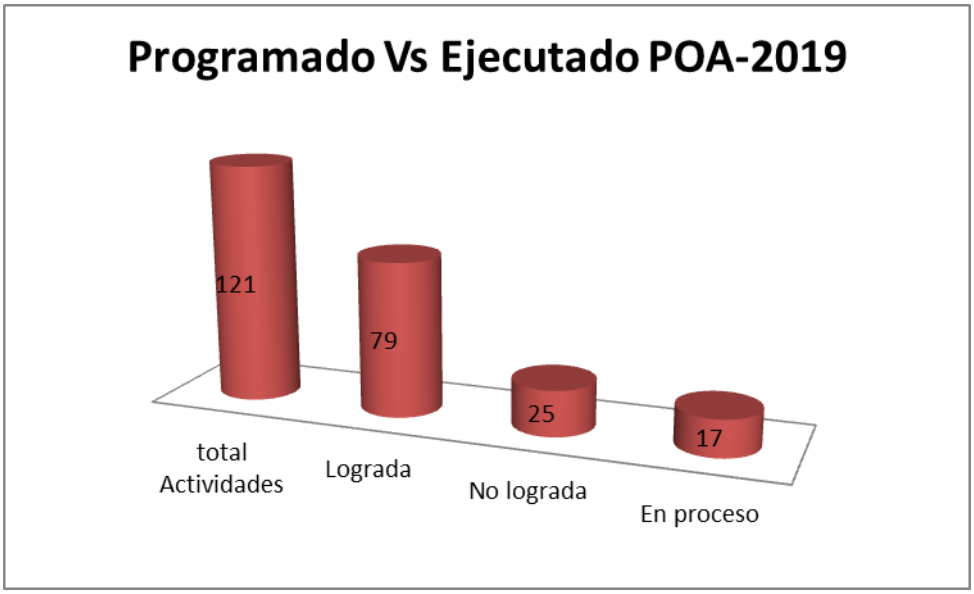
1. Dirección Administrativa y Financiera.
2. Dirección Operacional.
3. Dirección Comercial.
4. Departamento de Recursos Humano.
5. Departamento de Planificación y Desarrollo.
6. Departamento de Comunicaciones.
7. Departamento de Acceso a la Información.
8. Departamento de Revisión y Control Operacional.

De las ocho (8) áreas que habían programado el POA-2019, para la ejecución Enero-Diciembre-2019, entregaron resultado ocho (8) áreas, que representa un 100% de las unidades que presento los informe de avance requerido para este análisis.

Del total de producto programado 42 para el periodo Enero-Diciembre-2019, veinte y ocho (28) tienen productos logrados, lo que representa el 67% y dieciséis (16) tienen productos iniciado y no logrado, que representa un 33% de lo 19 luctos trabajado.

2. ANALISIS DEL DESEMPEÑO INSTITUCIONAL

En la ejecución de su plan operativo anual 2019, para la evaluación final Enero-Diciembre 2019, presenta el avance de ejecución de sus productos y actividades representado por cuadros y gráficos, teniendo como fuente los informes de ejecución de todas las áreas.



Gráfica de ejecución.

En el siguiente cuadro se presentan los resultados según nivel de cumplimiento por cada área de trabajo:

2.1 CUADROS DE RESULTADOS INSTITUCIONAL:

No	Áreas	% de cumplimiento de las actividades	Actividades Programadas	actividades logrado	actividades iniciado y no logrado
1	Dirección de operaciones	57	35	20	15
2	Dirección Comercial	60	15	9	6
3	Dirección adm. Y financiera	63	22	14	8
4	Departamento de RRHH	76	21	16	5
5	Departamento de planificación y desarrollo.	64	17	11	6
6	Departamento de acceso a la información	75	4	3	1
7	Departamento de comunicaciones	100	4	4	0
8	Departamento de tecnología de la información	0	0	0	0
9	Departamento de Revisión y Control Operacional	67	3	2	1
Total Cumplimiento institucional		**65**	**121**	**79**	42

Fuentes: estadísticas generada por los informes recibido en planificación y desarrollo.

3. MATRIZ DE METAS PROGRAMADAS Y EJECUTADAS POR ÁREAS

3.1 Dirección Operacional

NO	PRODUCTO, COBERTURA 83% (PROYECTOS Y ACTIVIDADES)	METAS PROGRAMADAS	METAS ALCANZADAS	METAS INICIADAS Y NO TERMINADA	% DE CUMPLIMIENTO
1	*INSTALACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE EN VILLA CAOBA.*	5,578 MTS	0	0	NO LOGRADO
2	*INSTALACIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE EN VILLA PROGRESO.*	3306 MTS	0	0	NO LOGRADO
3	*GESTIÓN APROBACIÓN PROYECTO DEL ACUEDUCTO DE VILLA HERMOSA.*	SNIP DEL PROYECTO	100%	EN PROCESO	75%
4	*INSTALACIÓN DE REDES EN VILLA SAN CARLOS.*	2.3 MTS	1,957.48MTS	0	NO LOGRADO
5	*CATASTRO DE REDES ACTUALIZADO.*	60% DE LOS PLANOS ACTUALIZADO	67% DE LOS SECTORES	-	LOGRADO
CONTINUIDAD Y CALIDAD DEL SERVICIO, SATISFACCIÓN EN UN 85% DEL CLIENTE CON EL SERVICIO DE AGUA P.					
6 7 8	*TOMAS DE MUESTRAS LIMPIEZAS DE TANQUES Y FILTROS DE PLANTA TRATAMIENTO DE AGUA POTABLE ANÁLISIS FISICOQUÍMICO Y BACTERIOLÓGICO*	*POTABILIZACIÓN DEL SERVICIO AP* -99.8%	99.98	-	LOGRADO
9	*PROMEDIO DE HORAS DE SERVICIOS POR DÍAS.*	8.5 HRS	8.5	-	LOGRADO
10	*REHABILITACIÓN DE POZOS MEJORAS EN COMPONENTES ELECTROMECÁNICOS*	4	5	1	LOGRADO

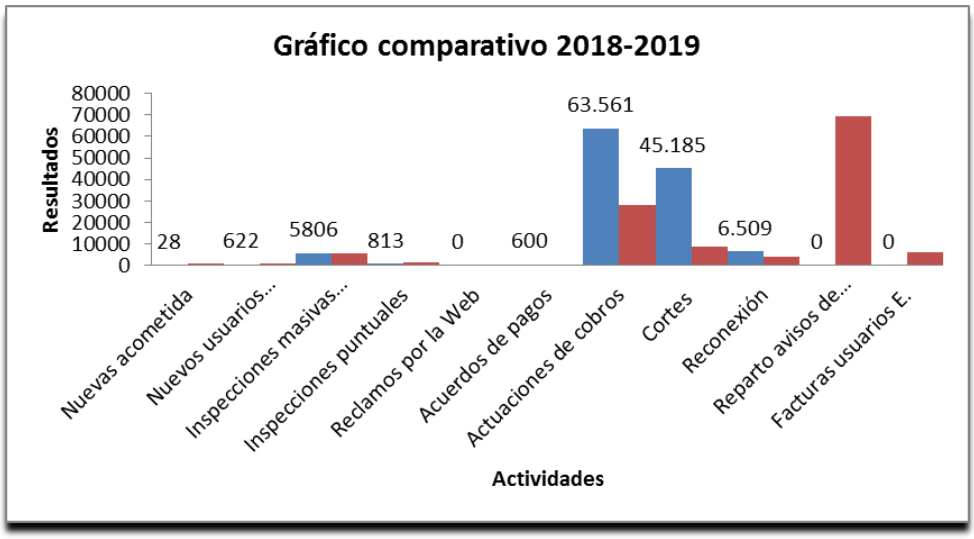
11	*MEJORAS EN INFRAESTRUCTURAS FÍSICAS(TANQUES Y PLANTA POTABILIZADORA)*	TANQUE REPARADO YPLANTA P. MEJORADA	TANQUE REPARADO	-	75% LOGRADO
12	REDUCCIÓN DE PÉRDIDAS FÍSICAS	1500 AVERÍAS EN AC,RESIDENCIALES REPARADAS	1,448	-52	97% LOGRADO
13		1000 AVERÍAS REPARADAS EN REDES	939	-61	93.9% LOGRADO
14	MEDIDORES INSTALADOS	1000. UNIDADES	241	EN PROCESO	24% NO LOGRADO
15	VÁLVULAS INSTALADAS Y REP.	# VÁLVULAS INT. Y REP	12 VÁLVULAS	-	LOGRADO
16	*INFORME DE SITUACIÓN ACTUAL DE LA PLANTA DE AGUA RESIDUAL*	REALIZAR INFORME	INFORME REALIZADO	-	LOGRADO
17	*REHABILITACIÓN PLANTA DE TRATAMIENTO AGUA RESIDUAL*	*REHABILITAR*	-	-	NO LOGRADO
18	*LEVANTAMIENTO CATASTRAL DE LOS USUARIOS CONECTADOS A REDES DE ALCANTARILLADO*	*INFORME DE LEVANTAMIENTO*	INFORME REALIZADO	-	LOGRADO
19	*INCORPORACIÓN DE LOS USUARIOS CONECTADO Y QUE NO ESTÁN EN EL SISTEMA.*	*554 INCORPORADO / 833CONEXIÓN SEGÚN PLANTA*	67%	-	LOGRADO
20	*TRATAMIENTO DE LAS AGUA RESIDUALES*	*516M3*	0	0	NO LOGRADO
	PRODUCTOS	*RESULTADO ESPERADOS*	LOGRADO	NO LOGRADO	EN PROCESO
	PRODUCTOS	*RESULTADO ESPERADOS*	LOGRADO	NO LOGRADO	EN PROCESO
1	*EXPANSIÓN DE REDES DE AGUA POTABLE*	*% DE VIVIENDAS CON CONEXIÓN A LA RED 70 A 85*			83%
2	*DISMINUCIÓN DE GASTO EN LA PRODUCIÓN Y OPTIMIZAR LA CALIDAD Y EL NIVEL DE SERVICIO.*	*INDICE DE AGUA NO CONTABILIZADA DE 72,60 A 68,80*			70,60%
3	*MEJORAR LA CALIDAD, LA DISTRIBUCCIÓN Y CONTROLAR LAS PERDIDAS FISICAS*	*INDICE DE CONTINUIDAD DEL SERVICIO*	2	2	2
4	*MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA Y AUMENTAR EL NIVEL DE SERVICIO.*	*% DE COBERTURA DEL SERVICIO DE AGUA POTABLE 78 A 85*		82%	
5	*AUMENTAR LA EFICACIA DE LAS OPERACIONES*	*PROMEDIO DE HORAS DE DISTRIBUCCIÓN DEL SERVICIO DE 8.5 A 8.7*	X		
			2	2	3

3.2 DIRECCIÓN COMERCIAL

Cuadro comparativo 2018-2019

No	Producto, Aumento del índice de recaudo de 67% a 72% con respecto a la fact.	Metas alcanzada En el 2018	Metas alcanzadas en 2019	Aumento O Disminución	% que representa el crecimiento
1	*Nuevas acometida*	28	879	851	
2	*Nuevos usuarios ingresados al sistema c.*	622	776	154	24.7
3	*Inspecciones masivas realizadas*	5806	5946	140	2.4
4	*Inspecciones puntuales*	813	1767	954	1.2
5	*Reevaluación de categoría*	520	908	388	74.7

6	*Usuarios Atendidos*	145,622	154,110	8,488	5.8
7	Llamadas realizadas	21,938	19,297	2641	13.6
8	Aumento de la fact	173,230,739.00	180,581,473.00	7,350,734.00	4.24
9	Aumento en de recaudo	115,649,537.11	119,200,181.00	3,550,643.9	3
10	*Usuarios fact*	419,549	435,403	15,654	3.78
11	*Pagos realizados*	143844	150,230	6,386	4.44
12	Tomas de lecturas	0	7030	-	
13	Reclamos por la Web	0	451	-	
14	Acuerdos de pagos	600	343	257	74.9
15	Actuaciones de cobros	63,561	27,965	35596	1.27
16	Cortes	45,185	8,740	36445	
17	Reconexión	6,509	4,074	2435	59.7
18	Reparto avisos de cortes	0	69,375	-	
19	Facturas usuarios E.	0	6,348	-	
Total Cumplimiento institucional					



Dirección de Comercial					
No	***Actividades***	***Indicadores***	***Meta***	***Cumplimiento***	***Status***
1	Aumento de las recaudaciones de 65% a 78% - 2019.	Porcentaje de recaudo	78%	66%	No logrado
2	Incorporación de nuevos usuarios al sistema comercial.	# de usuarios Incorporado	1000	776	No logrado
3	Gestión por llamadas Call center	Llamadas realizadas	19000	19312	logrado
4	*Verificación constante de estimación de consumo*	Inspecciones de consumo	500	552	logrado
5	*Formalizar usuarios informales*	# de formalizacion	1200	776	No logrado
6	*Gestión de altos consumidores*	Facturas de usuarios preferenciales	5000	6348	logrado
7	*Motivación de pagos atreves del Call center*	Cantidad de pagos a través del Call center	5060	5686	logrado
8	*Fidelizar nuevos usuarios con el pago*	Incremento d En los pagos	3%	4.44%	logrado
9	*Análisis de la facturación*	informes	4	4	logrado
10	*Seguimiento a los programas de recuperación de cuenta*	informes	4	4	logrado
11	*Monitoreo a las brigadas de campo*	informe	4	4	logrado
12	*Gestión de materiales*	informe	4	4	logrado

	gastable				
13	*Acuerdos de pagos*	Acuerdos realizados	600	343	No logrado

	Productos	Resultado esperados	Logrado	No logrado	En Proceso
1	Reducir, a partir de la dinámica, optima atención y mejora del servicio, el # de reclamos.	reducción del porcentaje de reclamos y quejas	**9%**		
2	Mejorar las operaciones con fin de optimizar la gestión.	90% de los manuales y procedimientos implementados	**95%**		
3	Realizar censo catastral, para determinar calidad del servicio y nivel socioeconómico.	# sectores trabajados			**22%**
4	Incorporación de nuevos clientes al Sistema Comercial	1200 Usuarios		**64%**	
5	Gestión de pagos del servicio medido, con respecto al universo de usuarios medido.	95% de cobertura		**78%**	
6	Aumento de la cobertura de recaudo, tomando como base crear cultura de pago	3% de Aumento en el # de pagos	**4.44%**		
			3	**2**	**1**

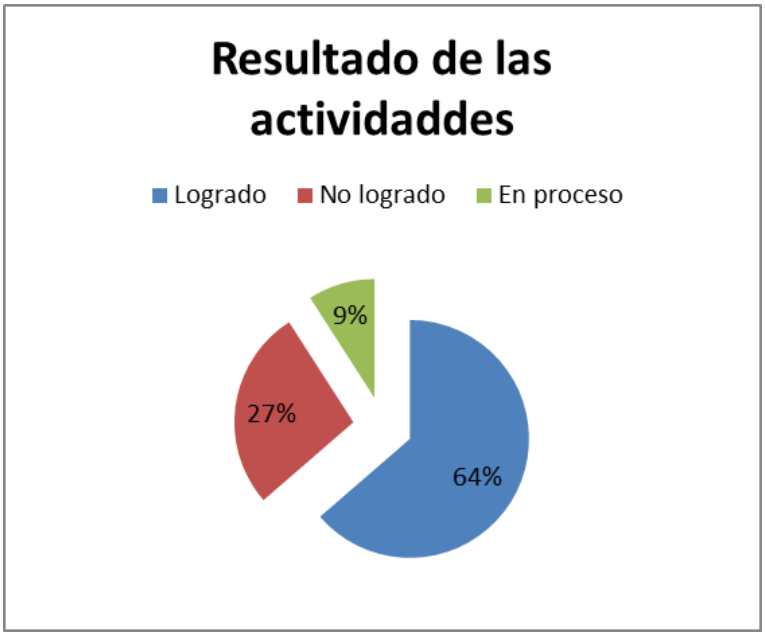
3.3 RESULTADO -DIRECCIÓN ADMINISTRATIVA Y FINANCIERA

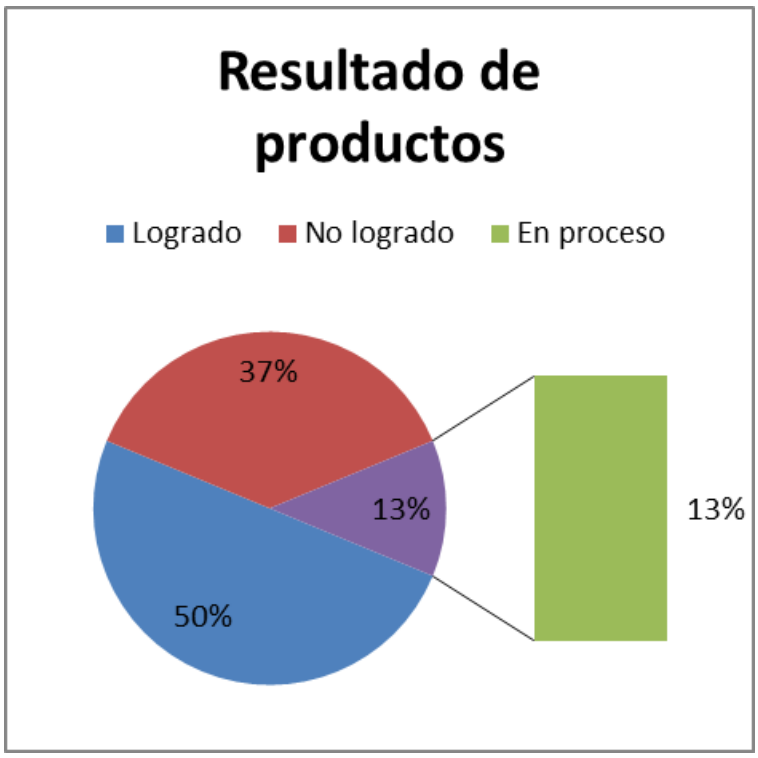
Dirección Administrativo y Financiero					
No	***Actividades***	***Indicadores***	***Meta***	***Cumplimien***	***Status***
1	Automatización del sistema financiero	Porcentaje del proceso de compra	Realizar la compra del software	0	En proceso

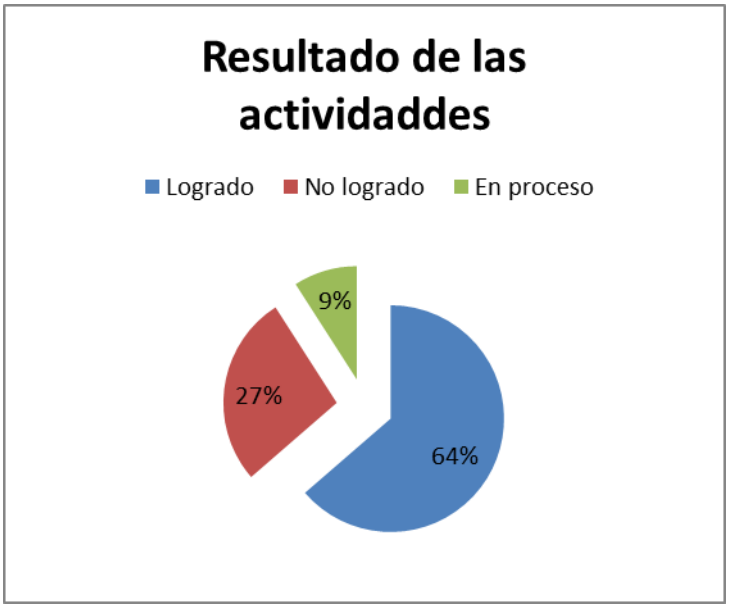
2	Optimizar los recursos vinculando los gastos y las metas.	Informe de comparación del gasto.	3	0	En proceso
3	Elaboración de estados financieros trimestral.	informes	2	2	Logrado
4	*Completar el proceso de instalación de la unidad de compras.*	Unidad instalada	Instalar unida	100%	logrado
5	*Tomar los entrenamientos*	Entrenamiento tomado	-	100%	logrado
6	*Hacer y subir el plan de compras*	Plan realizado y subido	Plan elaborad y subido al portal	50%	No logrado
7	Levantamiento de los procesos y procedimiento DF.	100%	-	65%	En proceso
8	*Documentarlo y socializar implementarlo*	100%	-	55%	En proceso

	Productos	**Resultados esperados**	**Logrado**	**No logrado**	**En Proceso**
1	Mejora continua de la imagen corporativa	Remozamiento e identificación de la imagen corporativa en todos los bienes y propiedades de la COAAROM, proyecto concluido			**75%**
2	Seguimiento a la planificación y ejecución de proyectos y presupuesto	ejecuciones de proyectos y presupuesto realizadas, sin retrasos	**90%**		
3	Sistematización de los procesos administrativo y financieros	Software comprado e instalado		**40%**	
4	Definir las políticas de cobranzas y recuperación de cuentas por cobrar	Politicas divulgados e implementado		**5%**	

	interna y externas				
5	Gestión de Recursos, para nuevos proyectos.	Recursos logrados y proyecto realizados o en proceso	**90%**		
6	Priorización de las compras y disponibilidad de herramientas y equipos operativos.	Plan de compras priorizado y subido al portal de compras y contrataciones		**65%**	
7	Gestión de los informes financieros, para transparentar el gasto.		**85%**		
8	Análisis del control de Bienes y Gestión de almacén		**80%**		
			4	**3**	**1**




Resultado de productos
Logrado
No logrado
En proceso
37%
13%
50%
13%

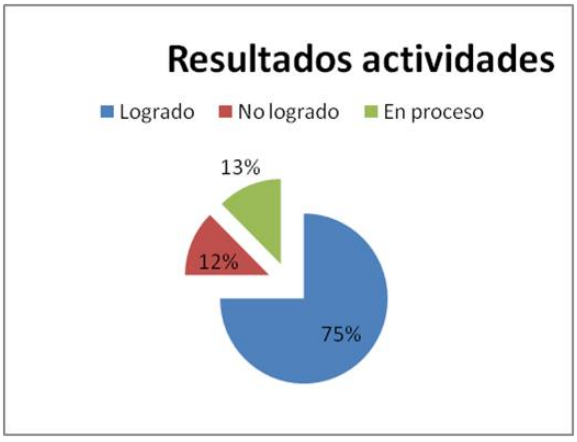

Resultado de las actividaddes
Logrado
No logrado
En proceso
9%
27%
64%

3.4 RESULTADOS DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Departamento de Recursos Humanos					
No	***Actividades y acciones***	***Indicadores***	***Meta***	***Cumplimie***	***Status***
1	100% de los colaboradores Uniformados Y carnet izado	Porcentaje de colaboradores uniformados	100%	85%	En proceso
2	85% en el sistema de monitoreo Sismap-2019	Porcentaje del total de los Indicadores en la plataforma De monitoreo	85%	70.5	En proceso
3	Evaluación por resultados a más del 75% de los colaboradores.	Porcentaje de áreas documentadas.	100%	40%	En proceso
4	Realización de la encuesta de clima.	Encuesta realizada	100%	100%	Logrado
5	Implementación del sistema SASP.	Sistema implementado	85%	100%	Logrado
6	Personal calificado para el Desarrollo de las tareas asignadas.	Ejecución del plan de capacitación.	100%	70%	Logrado
8	*Desarrollo de capacitación virtual.*	Cursos impartidos	100%	50%	No logrado
9	*Capacitación en los diferentes niveles informático.*	Cursos impartidos	4	4	logrado
10	Capacitación al personal, para una mejor atención al usuario	Capacitación realizada	100%	100%	logrado
11	*Detección de las necesidades de bienestar del personal*	Levantamiento de información realizado	100%	100%	logrado
12	*Elaborar programa de bienestar o incentivo*	Programa elaborado	100%	0	No logrado
13	*Realización de actividades enfocada a la armonía laborar*	Actividades realizadas	6	6	logrado
14	*Jornadas de operativos medicos*	Operativos realizados	4	4	logrado

	Productos	**Resultado esperados**	**Logrado**	**No logrado**	**En Proceso**

1	elaborar manual de cargos y políticas del Dpto. RRHH	Manual y políticas elaborado	**90%**		
2	Gestionar los indicadores del Sismap	promedio de 85	**86%**		
3	Concientización y orientación sobre diversos temas a los colaboradores	8 Charlas realizadas	**92%**		
4	Mejora en la gestión del personal permanente y de nuevo ingreso	100% políticas revisadas y aplicadas.		**65%**	
5	gestión del aseguramiento de la seguridad de los colaboradores	Equipos de seguridad entregados a los colaboradores y capacitaciones impartidas.	**90%**		
			4	**1**	**0**



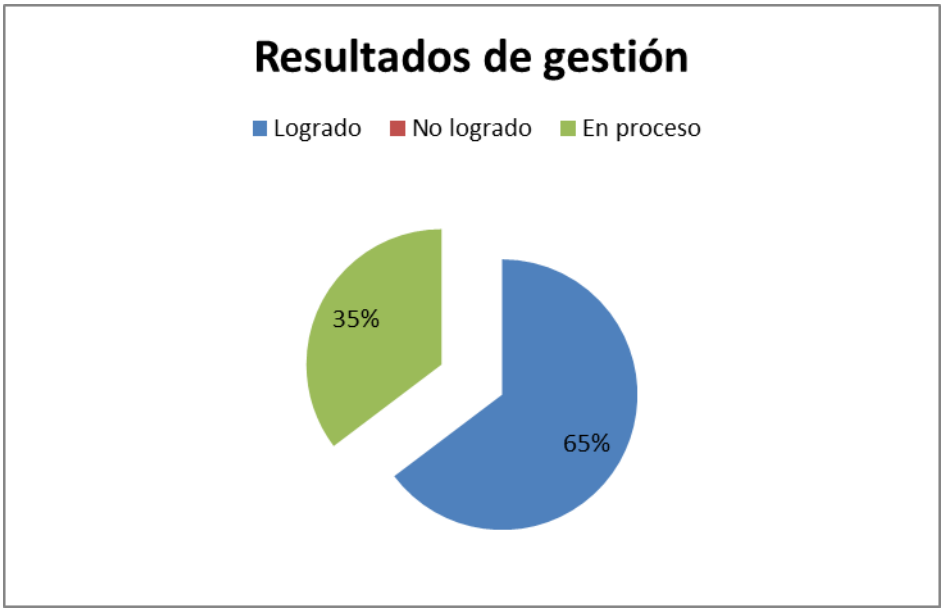
3.5RESULTADOS DEL DEPARTAMENTO DE PLANIFICACIÓN Y DESARROLLO

Departamento de planificación y desarrollo					
No	***Productos y actividades***	***Indicadores***	***Meta***	***Cumplimiento***	***Status***
1	2da autoevaluación del CAF y plan de	Plan de acción elaborado	Realizar plan de acción 95%	100%	logrado
2	Fortalecimiento de las Normas Básica de Control Interno.	En la plataforma de Nobaci tener 80%	80%	82%	logrado
3	100% de los procesos y procedimiento documentados de todas las áreas	Porcentaje de áreas documentadas.	90%	85%	En proceso
4	Compromiso hecho con los ciudadano y con la forma de entrega de los servi	Carta compromiso realizada y presentada los grupos de interés	Carta compromiso realizada	70%	En proceso
5	Estructura Organizacional Actualizada	Estructura aprobada e implementada	Estructura implementad	80%	En proceso
6	Talleres de desarrollo de planificación	Realizar taller	6	6	Logrado
7	Reunión de seguimiento a los POA	Reunión realizada	4	4	logrado
8	*Revisar nuestros servicios Documentar procesos y procedimientos de atención al cliente*	Servicios revisado Y proc. Documentado.	-	realizado	logrado
9	*Solicitar acompañamiento al MAP.*	Solicitud realizada	100%	realizado	logrado
10	*Enviar documentos requeridos*	Doc. enviada			logrado
11	*Seguimiento con realización de encuestas de satisfacción antes de la aprobación*	Seguimiento realizado	100%	100%	logrado
12	*Solicitar la aprobación Presentar carta*	-	-	70%	En proceso
13	Elaborar presupuesto-2020	elaborado	100%	100%	logrado
14	Actualización de las plataformas, Ruta	Actualizado	100%	100%	logrado
15	Meta presidencial, ODS	actualizado	100%	50%	No logrado
16	Elaborar POA 2020	POA elaborado	100%	100%	logrado
17	Realización de acuerdo de desempeño	Acuerdos realizado	100%		En proceso

La Dirección de Planificación y Desarrollo obtuvo 65 % de desempeño en las actividades programadas

Departamento de acceso a la Información					
No	**Productos y actividades**	**Indicadores**	**Meta**	**Cumplimien**	**Status**
1	Transparentar todas las ejecuciones de la institución frente a los ciudadanos. Llevar el indicador de 3% a 95%.	Porcentaje en el portal de transparencia	95% a fina 2019	98% a julio	Logrado
2	*Organizar el portal nuestro Establecer las*	Portal organizado	100%	100%	logrado
3	Seguimiento a los trabajos de ética	Charlas impartidas	4	4	logrado
4	Gestionar los buzones de sugerencias y ética	Informes trimestral	6	4	No logrado

RESULTADOS DEL DEPARTAMENTO DE LIBRE ACCESO A LA INFORMACION



3.6 RESULTADOS DEL DIVISION DE COMUNICACIONES

Departamento de Comunicaciones					
No	**Productos y actividades**	**Indicadores**	**Meta**	**Cumplimiento**	**Status**
1	Realización de publicidad de concientización por medio de las redes sociales del uso y pago del servicio de agua potable.	# de boletines emitido	48	100%	logrado
2	Monitoreo y análisis de las quejas y sugerencias de los usuarios	Informes de análisis	6	4	logrado
3	Actividades de educación acerca del valor del agua.	# de actividades en el trimestre	12	100%	logrado

La División de Comunicaciones presento un desempeño de 100% de las Actividades programadas

3.7 RESULTADOS DEL DEPARTAMENTO DE REVISION Y CONTROL OPERACIONAL

Departamento de Revisión y Control Operacional					
No	***Productos y actividades***	***Indicadores***	***Meta***	***Cumplimiento***	***Status***
1	Verificar cumplimiento de las normativas y leyes aplicable a todas las transacciones y registro de los recursos financieros	% de documentos revisados	100%	100%	logrado
2	Auditorías realizadas en las diferente áreas	auditorias anuales	6	4	logrado
3	Informes trimestrales de las auditorías realizadas	informes	2	2	logrado

Departamento de Revisión y Control Operacional presento un desempeño de 90% de las Actividades programadas

ANEXOS

Charlas de concientización

Distribución de agua en camiones

#COAAROMAvanzaContigo
coaarom

#COAAROMAvanzaContigo
coaarom

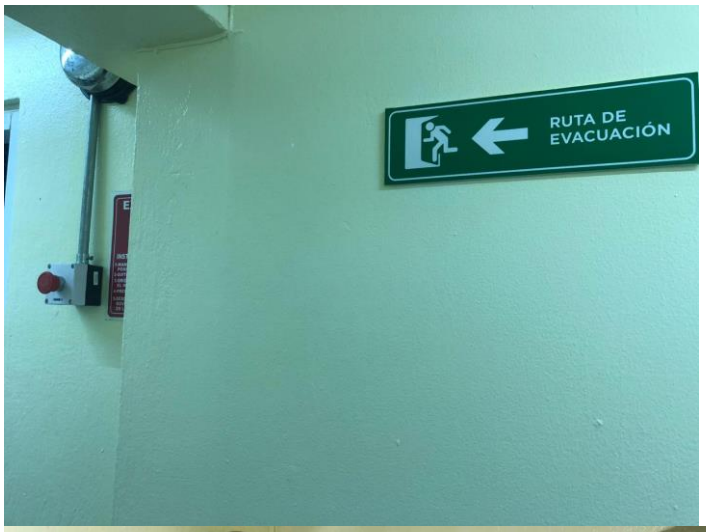
#COAAROMAvanzaContigo
coaarom

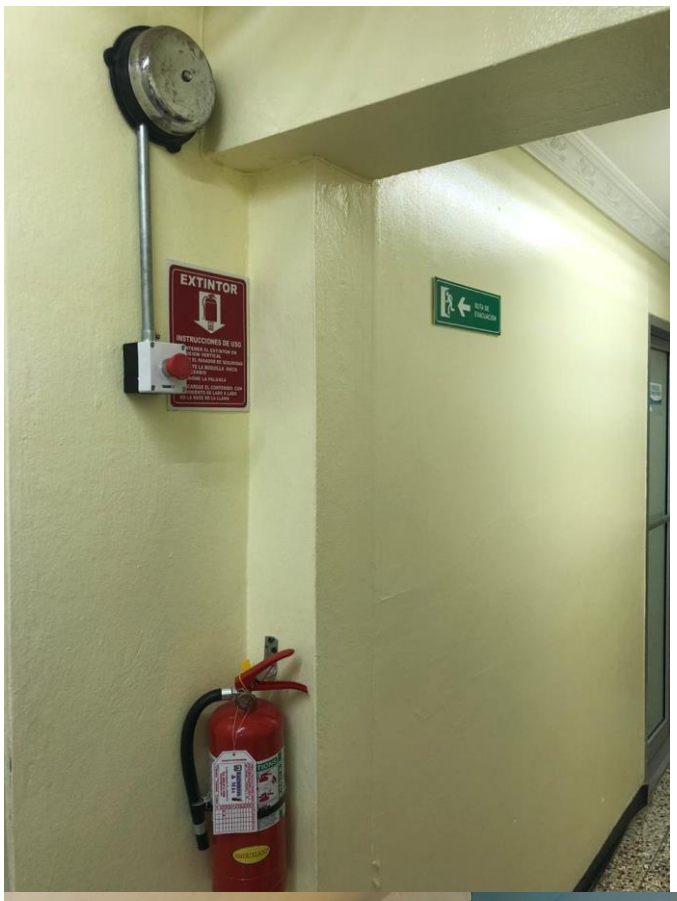
Ampliación de redes en Villa San Carlos

coaarom

#COAAROMAvanzaContigo
coaarom

Equipos de primeros auxilios




EXTINTOR
INSTRUCCIONES DE USO

FIRST AID
50 PERSON
CONSTRUCTION • INDUSTRIAL • OFFICE
MEETS AND EXCEEDS:
ANSI STANDARD Z308.1-2003
OSHA 1910.151(b)
CONSTRUCTION
INDUSTRIAL
OFFICE
KIT CONTAINS:
50 - Adhesive Bandages 1" x 3"
30 - Adhesive Bandages 3/4" x 3"
20 - Adhesive Bandages 13/4" x 3/8"
3 - Knuckle Bandage
3 - Fingertip Bandage
3 - Butterfly Closures
2 - Tape Roll
1 - Triangular Bandage
1 - Trauma Pad 5" x 9"
1 - Eye Pad
1 - Eye Wash
4 - Gauze Pad 4" x 4"
4 - Gauze Pad 3" x 3"
4 - Gauze Pad 2" x 2"
1 - Gauze Roll 2"
1 - Gauze Roll 4"
4 - Examination Gloves
1 - Instant Cold Pack
1 - Tweezer
10 - Burn Creams/First Aid Creams
10 - Sting Relief Pads
30 - Alcohol Pads
20 - Antiseptic Towelettes
1 - Plastic Case
1 - First Aid Guide
4 - Finger Splints/Tongue Depressors
20 - Cotton Tip Applicators
1 - Filtration Mask
Rapid Care
FIRST AID
RAPID CARE INC.
CARLSBAD, CA 92011
WWW.RAPIDCAREFIRSTAID.COM
RC-50MAN-W